



Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskeneen asian käsittely

KANTELU

Kantelija on 26.1.2022 päivätyssä asiamiehensä laatimassa kantelussaan arvostellut Oulaisten kaupungin sosiaalitoimen menettelyä. Kantelun mukaan hänelle vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain perusteella myönnetty toistaiseksi voimassa oleva kuljetuspalvelu oli kaupungin perusturvalautakunnan ilmoituksella 17.9.2020 käytännössä lakkautettu 31.12.2020 alkaen päättämällä hänelle myönnetyn taksikortin voimassaoloaika kyseiseen ajankohtaan. Taksikortin oli aiemmin ilmoitettu olevan voimassa vuoteen 2023. Tilalle oli tullut kaupungin alueella maanantaista perjantaihin klo 8 ja 15 välisenä aikana liikennöinyt palveluauto.

Kantelija on kysynyt, oliko kuljetuspalvelua koskeva päätös voitu tehdä merkityksettömäksi mainitulla ilmoituksella. Kantelun mukaan kantelijan taksikortti ei edelleenkään ollut voimassa ja kantelijalta oli näin estetty jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset, vaikka hänelle oli annettu kuljetuspalvelujen myöntämisestä toistaiseksi voimassa ollut päätös.

Kantelija on arvostellut myös sitä, ettei hänen kaupungin sosiaalitoimistolle 26.3.2021 osoittamaansa edellä mainittua asiaa koskevaan tiedusteluun ollut vastattu. Kirjoituksessaan kantelija oli todennut, että hänellä oli lainvoimainen toistaiseksi voimassa oleva vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelupäätös ja että mikäli taksikorttia ei saateta päätöksen mukaisesti voimaan, tulee asiasta antaa oikaisukelpoinen päätös.

SELVITYS

Pyysin Oulaisten kaupungin toimivaltaista tahoa toimittamaan kantelun tutkimiseksi tarpeellisen selvityksen. Selvityksestä tuli käydä ilmi, oliko kantelijan kuljetuspalvelu kantelusta ilmenevällä tavalla lakkautettu ja miten kyseisen asian käsittely oli tapahtunut sekä minkälaisia päätöksiä asiassa oli tehty. Pyysin myös esittämään arvion asian käsittelyn lainmukaisuudesta. Lisäksi pyysin selvittämään, miten kantelijan mainitsema tiedustelu oli käsitelty.

Oulaisten kaupungin perusturva on antanut johtavan sosiaalityöntekijän 1.4.2022 päivätyn selvityksen.

Selvityksen mukaan Oulaisten perusturvalautakunta oli päättänyt yhdenmukaistaa kuljetuspalvelukäytänteitä 15.9.2020 pidetyssä kokouksessaan. Oulainen oli järjestänyt kuntalaisilleen paitsi vammaispalvelulain kuljetuspalvelua myös sosiaalihuoltolain 23 §:n mukaisia kuljetuspalveluja. Niiden lisäksi oli elokuussa 2020 aloitettu palvelubussin liikennöinti. Sen käyttö on ollut mahdollista jokaiselle kuntalaiselle ja siinä on ollut mahdollisuus myös toimintarajoitteisen kyyditykseen invavarustuksen vuoksi. Auto poikkeaa tarvittaessa pääreitiltään ja hakee asiakkaan pihasta, mikäli tällä on vaikeuksia päästä pääreitin varteen.

Kaikille vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspäätökseen oikeutetuille asiakkaille oli lähetetty maaliskuussa 2020 tiedote, jossa oli kerrottu syksyllä 2020 käyttöönotettavasta palvelubussista. Tiedotteessa asiakasta oli ohjattu toimittamaan lääkärinlausunto tai toimintakykyä kuvaava selvitys, mikäli hänellä on vammaispalvelulain mukaiselle kuljetuspalvelulle tarvetta myös jatkossa. Perusturvalautakunnan päätös oli lähetetty 17.9.2020 kaikille tuolloin vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista saaneille asiakkaille.

Kantelijan vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelupäätös oli tehty 2.1.2007. Hänelle oli laadittu 30.1.2018 palvelusuunnitelma, jossa oli todettu, että vuonna 2007 tehty päätös kuljetuspalveluista on edelleen voimassa. Kantelijalle kuten muillekin vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua käyttäville asiakkaille oli lähetetty tiedote palvelubussin käyttöönotosta sekä ohjeistus lääkärinlausunnon toimittamisesta, mikäli asiakas katsoo olevansa vielä vammaispalvelulain kuljetuspalvelun tarpeessa.

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä oli 10.3.2021 vastannut omaisen sähköpostiin. Sosiaalityöntekijä oli ehdottanut kantelijan luokse tehtävää kotikäyntiä yhdessä esimerkiksi fysio- tai toimintaterapeutin kanssa. Vaihtoehtoisesti oli pyydetty lisäselvityksiä kantelijan terveydentilasta. Kantelijan oikeus vammaispalvelulain kuljetuspalveluun olisi selvityksen mukaan ollut mahdollista selvittää jommallakummalla tavalla, mutta sosiaalityöntekijän sähköpostiviestiin ei ollut vastattu. Myöskään kuljetuspalveluhakemusta tai hakemukseen liittyvää lääkärinlausuntoa

ei ollut sosiaalitoimistoon saapunut. Kerrotun perusteella oli arvioitu, ettei kuljetuspalveluille ole enää tarvetta.

VASTINE

Kantelija on antanut selvityksistä 3.6.2022 päivätyn vastineen.

RATKAISU

1 Oikeusohjeita

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen 20 artiklan mukaan sopimuspuolet toteuttavat tehokkaat toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille mahdollisimman itsenäisen henkilökohtaisen liikkumisen muun muassa helpottamalla vammaisten henkilöiden henkilökohtaista liikkumista sillä tavalla kuin ja silloin kun he haluavat.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (1987/380, vammaispalvelulaki) 4 §:n mukaan kyseisen lain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla.

Edellä mainitun lain 8 §:n mukaan hyvinvointialueen (ennen 1.1.2023 kunnan) on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Säännöksen lainvalmistelutöissä (HE 219/1986 vp, s. 12) on todettu, että kuljetuspalvelu on keskeinen vaikeavammaisten omatoimista suoriutumista edesauttava palvelumuoto, ja että julkisten joukkoliikennepalvelujen ulkopuolelle jää sellaisia henkilöryhmiä, joiden tavanomaiseen elämään kuuluvan liikkumisen kannalta yhteiskunnan järjestämät kuljetuspalvelut ovat välttämättömiä.

Mainitun lain 3 a §:ssä säädetään palvelutarpeen selvittämisestä ja palvelusuunnitelmasta. Pykälän 2 momentin mukaan vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 7 §:ssä säädetään. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Pykälän 3 momentin mukaan kyseisen lain mu-

kaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Eduskunta on 1.3.2023 hyväksynyt uuden vammaispalvelulain.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun asetuksen (759/1987) 4 §:n mukaan kuljetuspalveluihin niihin liittyvine saattajapalveluineen kuuluu vaikeavammaisen henkilön työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistykseen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset. Jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset.

Edellä mainitun asetuksen 5 §:n mukaan kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Asetuksen 6 §:n mukaan kuljetuspalveluja on järjestettävä edellä 5 §:ssä tarkoitetulle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa välttämättömien töhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään kahdeksantoista yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 30 §:ssä säädetään sosiaalihuollon keskeisistä periaatteista. Pykälän mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin sosiaalihuoltolain 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain 31 §:ssä säädetään asiakkaan kuulemisesta ja oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista. Pykälän mukaan asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain (434/2003) tarkoituksena on lain 1 §:n mukaan toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolaissa säädetään muun muassa hyvän hallinnon perusteista. Lain 6 §:n viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Lain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita. Lain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain 34 §:ssä säädetään asianosaisen kuulemisesta. Pykälän mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Asian saa ratkaista asianosaista kuulematta, jos 1) vaatimus jätetään tutkimatta tai hylätään heti perusteettomana, 2) asia koskee palvelussuhteeseen tai vapaaehtoiseen koulutukseen ottamista, 3) asia koskee hakijan ominaisuuksien arviointiin perustuvan edun myöntämistä, 4) kuuleminen saattaa vaarantaa päätöksen tarkoituksen toteutumisen tai kuulemisesta aiheutuva asian käsittelyn viivästyminen aiheuttaa huomattavaa haittaa ihmisten terveydelle, yleiselle turvallisuudelle taikka ympäristölle, tai 5) hyväksytään vaatimus, joka ei koske toista asianosaista tai kuuleminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Hallintolain 36 §:ssä säädetään kuulemisesta ilmoittamisesta. Pykälän mukaan asianosaiselle on ilmoitettava kuulemisen tarkoitus ja selityksen antamiselle varattu määräaika. Kuulemista koskevassa pyynnössä on tarvittaessa yksilöitävä, mistä seikoista selitystä pyydetään. Asianosaiselle on toimitettava kuulemisen kohteena olevat asiakirjat alkuperäisinä tai jäljennöksinä taikka varattava muutoin tilaisuus tutustua niihin.

Hallintolain 43 §:n 1 momentin mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös on lain 45 §:n 1 momentin mukaan perusteltava. Lain 47 §:n 1 momentin mukaan päätökseen, johon saa hakea muutosta valittamalla, on liitettävä valitusosoitus.

2 Arviointi

2.1 Asian käsittely

Selvityksessä on todettu, että kunnalla on oikeus valita vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun järjestämistapa. Perusturvalautakunnan päätöksen perusteella oli asiakkaita ohjeistettu toimittamaan pyydetty lääkärintodistus sairaudesta ja vammasta, fysioterapeutin tai toimintaterapeutin arvio toimintakyvystä, joiden perusteella vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua olisi voitu jatkaa. Tiedotteessa oli ilmoitettu taksikorttien voimassaolon päättymisestä 31.12.2020.

Päätös kantelijan vammaispalvelun kuljetuspalvelusta oli tehty 2.1.2007 toistaiseksi voimassa olevana. Kunnan selvityksen mukaan vuoden 2007 jälkeen kuljetuspalvelujen järjestämistä oli laajennettu muun muassa sosiaalihoitolain 23 §:n mukaisella kuljetuspalvelulla ja vuoden 2020 syksystä alkaen palvelubussilla. Uusilla kuljetuspalvelumuodoilla ei selvityksen mukaan kuitenkaan ollut tavoiteltu vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen kieltämistä niiltä asiakailta, jotka ovat tosiasiallisesti vammaispalvelulain osoittamalla tavalla vaikeavammaisia.

Kaupungin näkemyksen mukaan kantelijan asia oli käsittely lainmukaisesti. Häntä oli ohjeistettu ja pyydetty toimittamaan mainitut tositteet, jotta hänen tarpeenmukainen kuljetuspalvelunsa olisi edelleen voitu järjestää.

Selvityksen mukaan kantelijan toistaiseksi voimassa olevaan 2.1.2007 tehtyyn päätökseen kuljetuspalvelusta ei ollut tehty valituskelpoista päätöstä. Tulkitsen selvitystä siten, että valituskelpoista päätöstä asiassa tuolloin tehdyn päätöksen muuttamisesta ei ollut tehty. Kaupungin selvitykseen ei ole oheistettu asiaa koskevia asiakirjoja.

Kantelija on viitannut kantelussaan ja vastineessaan oheistamaansa 17.9.2020 päivättyyn ”Tärkeä tiedote taksikortin voimassa olosta” –otsikoituun Oulaisten kaupungin perusturvalautakunnan asiakirjaan. Tiedotteessa on kerrottu palveluautoista ja todettu niiden olevan ensisijainen tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen. Siinä on edelleen todettu, että jos asiakas ei kykene käyttämään palveluautoa, arvioidaan, onko asiakas oikeutettu sosiaalihoitolain 23 §:n mukaiseen kuljetuspalveluun tai vammaispalvelulain 8 §:n perusteella myönnettävään kuljetuspalveluun. Lisäksi asiakasta on ohjeistettu tekemään kuljetuspalveluhakemus ja liittämään siihen tarvittavat todistukset, mikäli hän haluaa jatkossa hakea kuljetuspalvelua. Tiedotteen mukaan vammaispalvelujen päätöksissä merkitään taksikorttien voimassaoloajat päättyviksi 31.12.2020. Kantelijan mukaan näin oli myös tapahtunut, vaikka kantelija oli saanut maaliskuussa 2020 taksikortin, jonka voimassaoloaika oli kolme vuotta eteenpäin.

Edellä esitetyn perusteella kantelijan toistaiseksi voimassa oleva päätös vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta oli käytännössä kumottu kyseisellä tiedotteella ja toteutetulla tak-sikortin voimassaoloajan päättämällä ja hänen oli edellytetty tekevän asiasta uuden hakemuk-sen. Selvityksen mukaan kantelijalle ei ole tehty valituskelpoista päätöstä asiassa. Selvityk-sessä on viitattu perusturvalautakunnan kuljetuspalveluista 15.9.2020 tekemään päätökseen ja sen lähettämiseen 17.9.2020 kuljetuspalvelua saaneille asiakkaille. Päätöstä ei ole toimitettu selvityksen ohessa. Kantelun liitteenä olleesta perusturvalautakunnan tiedotteesta 17.9.2020 ei käy ilmi, että päätös oli ollut sen liitteenä eikä tiedotteessa myöskään viitata mainitunlaiseen päätökseen.

2.2 Luottamuksensuoja

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen [Vammaispalvelujen käsikirjan](#) mukaan vammaispalvelulain tarkoituksena on täydentää yleisiä sosiaalipalveluja. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. Sopivuus- ja riittävyyskriteereiden tulee täytyä samanaikaisesti. Vammaispalvelulaki tulee sovellettavaksi esimerkiksi silloin, kun ensisijaiset palvelut eivät ole vammaiselle henkilölle sopivia, kun otetaan huomioon hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutuva tarve. Näin toimitaan, vaikka ensisijainen palvelu olisi kiistatta annettavissa.

Vammaispalvelujen käsikirjan mukaan osa vammaispalvelulain mukaisista palveluista on sää-detty hyvinvointialueen, aikaisemmin kunnan, erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Vam-maisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus saada näitä palveluja. Erityisen järjestämisvelvolli-suuden alaisia palveluja ja tukitoimia ovat vammaispalvelulaissa muun ohella kuljetuspalvelut.

Hyvinvointialue (aiemmin kunta) on velvollinen järjestämään erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat palvelut taloudellisesta tilanteestaan riippumatta. Palveluihin liittyy myös oikeus valittaa hallintotuomioistuimeen. Sosiaalihuollosta vastaava toimielin ei voi päätöksenteossaan vedota siihen, ettei subjektiivisiin oikeuksiin ole varattu riittävästi määrärahoja. Mikäli määrära-hat loppuvat kesken talousarviovuoden, on talousarviota muutettava.

Vammaispalvelujen käsikirjassa on todettu, että luottamuksensuojaperiaatteen mukaan sosiaa-lihuollon asiakkaan tulee voida luottaa viranomaisten tekemien edun suovien hallintopäätösten pysyvyyteen. Luottamuksensuojaperiaatteella tarkoitetaan myös sitä, että hallintopäätöksen py-syvyyden vuoksi viranomaisen ei voi yleensä ilman asianosaisen henkilön omaa suostumusta peruuttaa asianosaiselle myöntämänsä oikeutta tai etuutta tai edes vähentää sitä, ellei lailla ole erikseen säädetty esimerkiksi palvelun tai tukitoimen edellytysten tarkistamisesta.

Mikäli palvelun myöntämisen edellytykset ovat kokonaan lakanneet tai ne ovat oleellisilta osin muuttuneet, päätöstä voidaan luottamuksensuojasta huolimatta tarkistaa. Voimassa olevia päätöksiä voidaan siis muuttaa edunsaajan vahingoksi, jos perusteet muutoksille löytyvät henkilön yksilöllisten olosuhteiden selkeistä muutoksista tai hänen antamistaan virheellisistä tiedoista. Mahdollisuudet puuttua edunsuoviin hallintopäätöksiin koskevat tällöin niin määräaikaaisia kuin toistaiseksi voimassaoleviakin päätöksiä. Eroa voi olla sillä, onko kysymys niin sanotusta määrärahasidonnaisesta palvelusta vai subjektiivisesta oikeudesta. Sinänsä subjektiivisen oikeuden alaan kuuluvien palvelujen saamisedellytyksiä voidaan myös päätöksen voimassaoloaikana tarkistaa ja edunsuovaa päätöstä muuttaa tietyin edellytyksin myös edunsaajan vahingoksi.

Totean, että hallintolain 6 §:ssä säädetty hyvään hallintoon kuuluva luottamuksensuojaperiaate olisi tullut ottaa huomioon kantelijan kuljetuspalveluiden järjestämisessä. Kantelijalla oli toistaiseksi voimassa oleva päätös vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden järjestämisestä, minkä pysyvyyteen hänellä oli oikeus luottaa. Kantelijan oikeus kuljetuspalveluun oli kuitenkin lopetettu yksipuolisella ilmoituksella ja taksikortin voimassaoloajan päättämällä. Menettelyssä ei ole noudatettu luottamuksensuojaperiaatetta.

2.3 Kuuleminen ja valituskelpoisen päätöksen antaminen

Käytettävissä olevien selvitysten ja asiakirjojen perusteella Oulaisten kaupungin perusturvalautakunnan päätöksen perusteella vammaispalvelulain perusteella kuljetuspalveluja saaneiden asiakkaiden oikeus aiempien päätösten mukaisiin kuljetuspalveluihin oli kumottu taksikorttien voimassaoloajan päättämällä. Heille oli tiedotteessa ilmoitettu taksikorttien voimassaoloajan päättyvän 31.12.2020. Asiakasta on ohjattu uuden kuljetuspalveluhakemuksen tekemiseen, mikäli hän katsoo olevansa vielä vammaispalvelulain kuljetuspalvelun tarpeessa. Asia on asiakirjojen perusteella siten jätetty asiakkaan oman aktiivisuuden varaan.

Myös kantelijan kohdalla toistaiseksi voimassa oleva päätös vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta oli käytännössä kumottu toteutetulla taksikorttien voimassaoloajan päättämällä. Kyse on ollut kantelijan oikeuksiin ja arkipäiväiseen elämään keskeisesti vaikuttavasta muutoksesta.

Kantelijalle oli lähetetty kaikille kuljetuspalvelua saaneille toimitettu edellä kuvattu tiedote 17.9.2020. Hänelle oli lisäksi aiemmin keväällä 2020 uuden taksikortin toimittamisen yhteydessä ilmoitettu kuljetuspalvelupäätösten tarkistamisesta syyspuolella. Kantelijaa olisi tullut kuulla asiassa hallintolain edellyttämällä tavalla. Hänelle asiasta lähetetyt tiedotteet eivät täytä hallintolaissa kuulemisesta säädettyjä edellytyksiä.

Oulaisten kaupungin perusturva on laiminlyönyt kuulla kantelijaa hallintolain 34 §:ssä ja 36 §:ssä edellytetyllä tavalla. Kyse ei myöskään ole ollut hallintolain 34 §:n 2 momentissa säädetystä sellaisesta poikkeustilanteesta, jossa asia voitaisiin ratkaista asianosaista kuulematta. Asianmukainen ja riittävä kuuleminen olisi edellyttänyt, että kantelijalle olisi kirjallisesti ilmoitettu kuulemisen tarkoituksesta sekä varattu tilaisuus esittää näkemyksensä asiasta määräajassa.

Oikeus saada perusteltu päätös ja hakea päätökseen muutosta ovat perustuslaissa turvattuja hyvän hallinnon keskeisiä oikeusturvatakeita. Oulaisten kaupungin perusturvan selvityksen mukaan kantelijan kuljetuspalvelusta ei ole tehty valituskelpoista päätöstä. Näin on menetelty, vaikka hän 26.3.2021 oli sitä vieläpä nimenomaisesti pyytänyt. Kerrotun seurauksena kantelijalla ei ole ollut mahdollisuutta hakea kuljetuspalvelunsa päättämiseen muutosta.

Vammaispalvelujen käsikirjan mukaan hyvinvointialueella (aikaisemmin kunnalla) on oikeus valita vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun järjestämistapa. Valitessaan kuljetuspalvelujen järjestämistapaa hyvinvointialue (aiemmin kunta) ei voi kuitenkaan rajoittaa vammaisen henkilön yksilöllistä oikeutta saada hänelle sopivia palveluja ja tukitoimia. Viranhaltijan on varmistuttava kuljetuspalveluja järjestettäessä, että kunkin vaikeavammaisen henkilön yksilölliset tarpeet liikkumiseen toteutuvat ja että valitut kuljetusten järjestämistavat soveltuvat yksittäiselle palveluun oikeutetulle henkilölle. Hyvinvointialue (kunta) ei voi järjestää näitä kuljetuspalveluja pelkästään esimerkiksi palvelulinjoja hyödyntämällä, mikäli sillä tosiasiallisesti rajoitetaan vaikeavammaiselle henkilölle kuuluvaa subjektiivista oikeutta kuljetuspalvelun saamiseen.

Edellä esitetty korostaa asiakkaan kuulemista, asiakkaan edun huomioimista ja asiakkaan oikeuksien, velvollisuuksien sekä vaihtoehtojen selvittämistä hänelle ja valituskelpoisen päätöksen tekemistä asiaa koskevan lainsäädännön mukaisesti. Oulaisten kaupungin perusturvalautakunnan menettely kumota kuljetuspalveluita koskevat päätökset yksipuolisella ilmoituksella ja antaa asiakkaille ainoastaan ohjeistus hakea kuljetuspalvelua uudelleen ei ole ollut asiaa koskevien säännösten mukaista.

2.4 Tiedusteluun vastaaminen

Kantelija on arvostellut myös sitä, ettei hänen kantelunsa liitteenä toimittamaansa kaupungin sosiaalitoimistolle 26.3.2021 osoittamaansa tiedusteluun ollut vastattu. Kantelija oli kysynyt muun ohella, mistä löytyvät asiaa koskevat perusturvalautakunnan kokousten pöytäkirjat ja tehtyjen päätösten perustelut ja miksi kunnan tiedotteessa oli kehoitettu henkilöitä, joilla oli voimassa oleva vammaispalvelulain 8 §:n mukainen päätös kuljetuspalvelusta, hakemaan samaa palvelua uudestaan.

Pyysin selvityspyynnössäni selvitystä tiedustelun käsittelystä, mutta Oulaisten kaupungin perusturva ei ole selvityksessään ottanut asiaan kantaa. Tarjottuani kerrotuin tavoin valvottavalle

mahdollisuuden tulla kantelijan asiasta kertomasta kuulluksi totean vastanäytön puuttuessa hänen asiasta kantelussaan kertoman perusteella, ettei hänen tiedusteluunsa ollut vastattu.

Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisella on velvollisuus vastata asiallisiin, selkeisiin ja riittävästi yksilöityihin toimivaltaansa kuuluviin kysymyksiin ja tiedusteluihin kohtuullisessa ajassa.

Edellä esitetyn perusteella totean Oulaisten kaupungin perusturvan laiminlyöneen vastata kantelijan tiedusteluun hallintolain 8 §:n edellyttämällä tavalla.

3 Johtopäätökset ja toimenpiteet

Oulaisten kaupungin perusturva ei edellä esitetyn perusteella ole kantelijan vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskevassa asiassa noudattanut hyvään hallintoon kuuluvaa luottamuksensuojaperiaatetta eikä hallintolain säännöksiä asianosaisen kuulemisesta, kirjallisen valituskelpoisen päätöksen antamisesta ja tiedusteluun vastaamisesta.

Oulaisten kaupungin sosiaalipalvelut ovat siirtyneet Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen hoitettaviksi. Saatan käsitykseni Oulaisten kaupungin perusturvan menettelyn virheellisyydestä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoon. Lähetän päätökseni lisäksi tiedoksi Oulaisten kaupungille.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Irma Tolmunen